

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan bisnis jasa, khususnya perbankan saat ini, berubah dengan sangat cepat. Kondisi tersebut diiringi dengan adanya sistem pasar global dimana tingkat persaingannya semakin terasa baik domestik maupun internasional. Setiap bank bersaing menarik nasabah sebanyak-banyaknya untuk keberlangsungan operasional bank itu sendiri. Oleh karena itu, dunia perbankan harus mau meningkatkan profesionalisme, kompetensi dan daya saing agar mampu bertahan dengan kondisi apapun.

Bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa lainnya (Kasmir, 2012:8). Banyaknya bank yang ada di Indonesia saat ini, membuat persaingan semakin ketat dan berlomba untuk memperoleh peringkat paling baik di mata masyarakat, khususnya di kota Surabaya. Oleh sebab itu, diperlukan strategi yang baik oleh masing-masing bank guna meningkatkan kepuasan nasabahnya dan memiliki kualitas yang bermutu sehingga dipercaya masyarakat. Selain produk yang dihasilkan, pelayanan prima juga penting bagi bank untuk mendapatkan dan mempertahankan nasabah agar tetap loyal. Dengan demikian, peranan *Customer Service* sangat dibutuhkan dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di bank tersebut, karena pelayanan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar

untuk membangun keberhasilan suatu bank dalam memberikan pelayanan jasa pada masyarakat.

Customer Service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:64). Seorang *Customer Service* dituntut untuk memiliki kemampuan pelayanan prima yaitu pelayanan yang baik, cepat, akurat serta selalu memberikan keramahan dalam melayani kebutuhan nasabah. Selain itu, *Customer Service* juga harus memiliki potensi dan kemampuan dalam bidang perbankan yang baik untuk dapat menarik minat nasabah dan memberikan kesan yang baik. Penerapan pelayanan prima yang tepat akan memberikan dampak positif pada bank itu sendiri dan juga meningkatkan citra bank tersebut di mata masyarakat. Dengan demikian diharapkan akan dapat meningkatkan kepuasan bagi nasabah dan calon nasabah serta menumbuhkan sikap loyal nasabah terhadap bank tersebut.

Pentingnya peranan *Customer Service* menjadi acuan pelayanan bank kepada nasabah dalam usaha mendapatkan dan mempertahankan nasabah. *Customer Service* yang baik, tentu saja tidak hanya dilihat dari segi fisik, namun juga terdapat segi non fisik berupa etika pelayanan yang baik. Hal inilah yang menjadikan peran *Customer Service* pada sebuah bank menjadi sangat penting. Peran *Customer Service* ini dinilai sangat menentukan kelancaran usaha perbankan (Kasmir, 2008:45).

Mengingat pentingnya peranan *Customer Service* bagi bank dalam usaha memberikan pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah sesuai harapan dan tujuan bank, maka penyusun tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Prima Oleh *Customer Service* Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya”.

1.2 Penjelasan Judul

Untuk memberikan kemudahan dalam memahami judul Tugas Akhir ini yaitu “Pelaksanaan Pelayanan Prima Oleh *Customer Service* Pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya” maka diberikan definisi secara spesifik mengenai judul yang diangkat sebagai berikut :

Pelaksanaan

Adalah proses, cara, perbuatan melaksanakan. (Kamus Besar Bahasa Indonesia)

Pelayanan Prima

Adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik dan layanan yang prima. (Ikatan Bankir Indonesia)

Customer Service

Merupakan salah satu bagian dari unit organisasi yang berada di garis depan (*Front Office*), yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dengan nasabah yang ingin menikmati dan mengkonsumsi produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank. (Ikatan Bankir Indonesia)

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya

Adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan yang menjadi tempat pengamatan penulis untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa judul tersebut adalah bagaimana cara seorang *front office* bank yaitu *Customer Service* dalam memberikan pelayanan yang bermutu tinggi, istimewa, terbaik, dan prima kepada nasabah, serta berinteraksi langsung sebagai perantara bank dengan nasabah untuk meningkatkan loyalitas dan kualitas pelayanan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan pokok data penelitian untuk Tugas Akhir ini adalah :

1. Apa saja syarat yang dibutuhkan untuk menjadi seorang *Customer Service* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya?
2. Apa saja tugas dan tanggung jawab *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya?
3. Apa saja standar pemberian pelayanan prima oleh *Customer Service* untuk memenuhi kebutuhan nasabah serta pelaksanaannya di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya?

4. Bagaimana upaya bank dalam meningkatkan pelayanan prima di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya?
5. Apa pengaruh pelayanan prima yang dilakukan *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya?
6. Hambatan apa saja yang dihadapi oleh *Customer Service* dalam memberikan pelayanan prima pada nasabah serta bagaimana cara mengatasinya pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya?

1.4 Tujuan Penelitian

Berikut akan dijelaskan mengenai tujuan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apa saja syarat yang dibutuhkan untuk menjadi seorang *Customer Service* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya.
2. Untuk mengetahui apa saja tugas dan tanggung jawab *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya.
3. Untuk mengetahui standar pemberian pelayanan prima oleh *Customer Service* untuk memenuhi kebutuhan nasabah serta pelaksanaannya di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya.
4. Untuk mengetahui bagaimana upaya bank dalam meningkatkan pelayanan prima untuk memenuhi kebutuhan nasabah di PT. Bank Tabungan Negara

(Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya.

5. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima yang sudah dilakukan oleh *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya.
6. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang dihadapi oleh *Customer Service* ketika memberikan pelayanan prima kepada nasabah serta bagaimana cara mengatasinya pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari diadakannya penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

A. Bagi penulis :

1. Mendapat pengetahuan mengenai syarat yang dibutuhkan untuk menjadi seorang *Customer Service* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya.
2. Mendapat pengetahuan dan wawasan tentang apa saja tugas dan tanggung jawab *Customer Service* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya.
3. Mendapat pengetahuan mengenai standar pemberian pelayanan prima oleh *Customer Service* untuk memenuhi kebutuhan nasabah serta pelaksanaannya di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya.

4. Mendapat pengetahuan mengenai bagaimana upaya bank dalam meningkatkan pelayanan prima untuk memenuhi kebutuhan nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya.
5. Mendapat pengetahuan mengenai bagaimana pengaruh pelayanan prima yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya.
6. Mendapat pengetahuan mengenai hambatan apa saja yang dihadapi *Customer Service* dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah dan bagaimana cara mengatasinya di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya.
7. Salah satu syarat untuk menyelesaikan studi D3 Keuangan & Perbankan.

B. Bagi STIE Perbanas Surabaya :

1. Dapat mengukur kemampuan serta keterampilan mahasiswa dalam membuat suatu penulisan ilmiah.
2. Hasil penelitian dapat digunakan untuk menambah pembendaharaan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya dan dapat dijadikan perluasan penelitian.

C. Bagi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya :

Dapat menjadi masukan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan sehingga meningkatkan image yang baik di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya.

D. Bagi Pembaca :

Dapat menambah informasi dan pemahaman mengenai kinerja *Customer Service* dalam melayani nasabah untuk meningkatkan mutu pelayanan yang baik di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya.

1.6 Metode Penelitian

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam menyusun Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Studi Pustaka

Dengan mengumpulkan data-data/informasi dari buku maupun internet yang terkait dengan penyusunan Tugas Akhir.

2. Wawancara

Metode ini dilakukan dengan mencari informasi data dengan cara tanya jawab atau komunikasi secara langsung dengan pihak Bank khususnya bagian *Customer Service*.

3. Kuesioner

Metode yang dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada beberapa nasabah untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan prima yang dilakukan oleh *Customer Service*.

Untuk melaksanakan penyusunan Tugas Akhir dengan menggunakan metode tersebut, penulis melakukan langkah – langkah yang menjadi panduan dalam penyusunan Tugas Akhir ini yaitu sebagai berikut :

1. Sebagai langkah awal, penulis melakukan penyusunan Tugas Akhir dengan menggunakan metode studi pustaka. Penulis mengumpulkan data dari buku dan berbagai sumber lain dari bank sebagai rujukan terkait informasi yang dibutuhkan. Namun dengan metode studi pustaka saja, penulis kurang puas karena belum mendapatkan informasi yang lengkap dan harus ditunjang dengan metode lain untuk pemenuhan kebutuhan kelengkapan data Tugas Akhir.
2. Langkah kedua menggunakan metode wawancara. Penulis mulai menganalisis informasi apa saja yang masih diperlukan untuk kelengkapan data Tugas Akhir maupun untuk pembahasan hasil penelitian dengan mencatat apa saja pertanyaan yang nantinya akan diajukan ketika proses wawancara. Untuk menjawab pembahasan hasil penelitian dibutuhkan bantuan pihak lain yaitu *Customer Service* yang bersangkutan ditempat penulis melakukan penelitian. Selama penelitian penulis melakukan wawancara langsung dengan *Customer Service* dan berusaha mendapatkan informasi yang lengkap.
3. Langkah ketiga menggunakan metode kuesioner. Untuk membuktikan pembahasan hasil penelitian, penulis membuat kuesioner yang nantinya akan dibagikan langsung kepada nasabah untuk mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah atas pelayanan prima yang telah dilakukan oleh *Customer Service*. Kuesioner berisi penilaian *Standart Operational Procedure*

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya dalam melaksanakan pelayanan prima oleh *Customer Service*. Kuesioner dibagikan langsung kepada nasabah yang sudah selesai melakukan transaksi dengan *Customer Service*. Penulis meminta izin kepada nasabah dengan memperkenalkan identitas diri dan darimana asal penulis, kemudian dilanjutkan dengan menjelaskan maksud dan tujuan penulis mengajukan kuesioner tersebut kepada nasabah. Pembagian kuesioner dilakukan ketika jam operasional bank pada pukul 09.00 – 15.00 selama dua hari. Dengan hasil dari pembagian kuesioner yang telah diisi oleh nasabah, maka dapat diketahui pelaksanaan pelayanan prima pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya sudah berjalan dengan baik atau tidak. Dengan adanya pelaksanaan pelayanan prima yang baik akan sangat menentukan kepuasan nasabah.